

IUHVA vuosiraportti 1.1. - 31.12.2024

Digipalvelut, tiedolla johtamisen tiimi

Sisällysluettelo

1 Yhteiset terveystalvelut	4
1.1 Asiakasmäärä ja suoritteet	4
1.2 Suun terveydenhuolto	5
1.3 Siirtoviivemaksut ja hoitopäivien määrä	6
1.4 COCI-indeksi	7
1.5 Hoitoon pääsy	8
1.6 T3 jonotusaika	10
1.6.1 T3 jonotusaika lääkäreille	11
1.6.2 T3 jonotusaika hammaslääkäreille	12
1.7 Sähköinen asiointi	12
1.8 Hyvä Digi	13
1.9 Kirjaaminen hyvinvointialueella	14
1.10 Hoitoon hakeutumisen tavallisimmat syyt	14
1.11 Terveyskeskussairaalapalvelut	15
2 Perhe- ja sosiaalipalvelut	17
2.1 Ilmoitukset ja yhteydenotot	17
2.2 Yhteydenotto sosiaalihuollon asiakasohjaukseen	17
2.3 Neuvolapalvelut	20
2.3.1 Perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvola	20
2.3.2 Äitiysneuvola	21
2.3.3 Lastenneuvola	22
2.3.4 Kouluterveydenhuolto	23
2.4 Lastensuojelu ja lapsiperheiden palvelut	24
2.4.2 Lapsiperheiden kotipalvelun saajien määrä	25
2.6 Toimeentulotuki	28
2.7 Ikääntyneiden palvelut	29
2.7.1 Säännöllisen kotihoidon 75 vuotta täyttäneet, % vastaavan ikäisestä väestöstä	29
2.7.2 Ympäri vuorokautisen asumispalvelun 75 vuotta täyttäneet asiakkaat, % vastaavan ikäisestä väestöstä	30
2.7.3 Omaishoidon tuki	30

2.8.1 Yhteydenotot mielenterveys- ja päihdepalveluiden keskitettyyn neuvontaan ja ajanvaraukseen.....	31
2.8.3 Nuorisoasema Zemppe.....	32
3 Pela	33
4 Asiakaspalautteet	33
4.1 Spro-ilmoitukset	33
4.2 Haipro-ilmoitukset	34

1 Yhteiset terveyspalvelut

1.1 Asiakasmäärä ja suoritteet

Asiakasmäärä kaikissa terveyspalveluissa (HyVä-digi, Lääkinnällinen kuntoutus, Suun terveydenhuolto, Terveysasemapalvelut) oli vuoden 2023 aikana yhteensä 71 174 asiakasta ja vuoden 2024 aikana 69 637 eli vähentynyt 2,1 %.

Asiakasmäärät eri alueiden, läntinen, keskinen ja itäinen välillä vuonna 2023 ja 2024 pysyivät lähes samalla tasolla. Suoritteiden osalta läntisen alueen määrä oli vuonna 2024 15 % suurempi kuin vuonna 2023. Keskisellä alueella suorittemäärä on laskenut 5,1 %.

Reaaliaikaisen asioinnin (puhelut ja etäkäynnit) sekä etäasioinnin ilman reaaliaikaista yhteyttä (muun muassa kirjeet ja sähköposti) määrät olivat vuoden 2024 aikana 50 219, joka oli 11,4 % enemmän kuin edellisenä vuonna (vuonna 2023 44 480).

HyVä-digin tunnistautuneiden asiakkaiden määrä oli vuonna 2024 11 219 (suoritteet 29 679). Vuonna 2023 asiakasmäärä oli 4 106 asiakasta (suoritteet 7 149) - HyVä-digi aloitti toimintansa syyskuussa 2023. Tarkasteltaessa asiakasmäärää viimeisellä kvartaalilla 10–12/2023 ja vertaa lukua 10–12/2024 on lisäys 21 %.

HyVä-digin palvelut ovat laajentuneet viime vuoden aikana. Marraskuussa 2024 aloitti kaksi hoitajaa, jotka vastasivat mielenterveys- ja päihdepalveluiden Chat palvelusta sekä terapianavigaattorin asiakkaista. Hoitajat on palkattu RRP-hankkeen rahoituksella 30.6.2025 saakka. Asiakkaat ovat voineet olla yhteydessä myös sosiaalipalveluiden asioissa HyVä-digiin syyskuusta 2024 lähtien. Yhteydenottoja sosiaaliohjaajalle on ollut 30 kpl syyskuusta 2024 lukien. Mielenterveys- ja päihdepalveluiden yhteydenottoja HyVä-digiin on ollut vuoden 2024 aikana 2 848. Marraskuussa aloitti HyVä-digissä myös hammashoitaja sekä suuhygienisti, jotka vastaavat yksivuotiaiden ohjauskäynneistä alueella. Yhteydenottoja Chatissa oli vuoden 2024 viimeisellä kvartaalilla 150.

Etäkäyntejä koko hyvinvointialueella oli 14,4 % 2024 (2023, 13,3 %) kaikista terveyspalveluista. Etäkäyntien osuus yhteisistä terveyspalveluista oli 31,1 % vuonna 2024 (2023 30,0 %) ja perhe- ja sosiaalipalveluissa vuonna 2024 16,2 % (2023 15,5 %). Kiirevastaanoton osuus yhteisten terveyspalveluiden asiakkaiden käynneistä oli 10,8 %, ollen sama kuin edellisenä vuonna.

Oirearvioita Omaolossa tehtiin vuoden 2024 aikana 4 694 (2023, 3 277). Tavallisin oirearvio oli Yleinen oirekysely sekä 2023 että 2024.

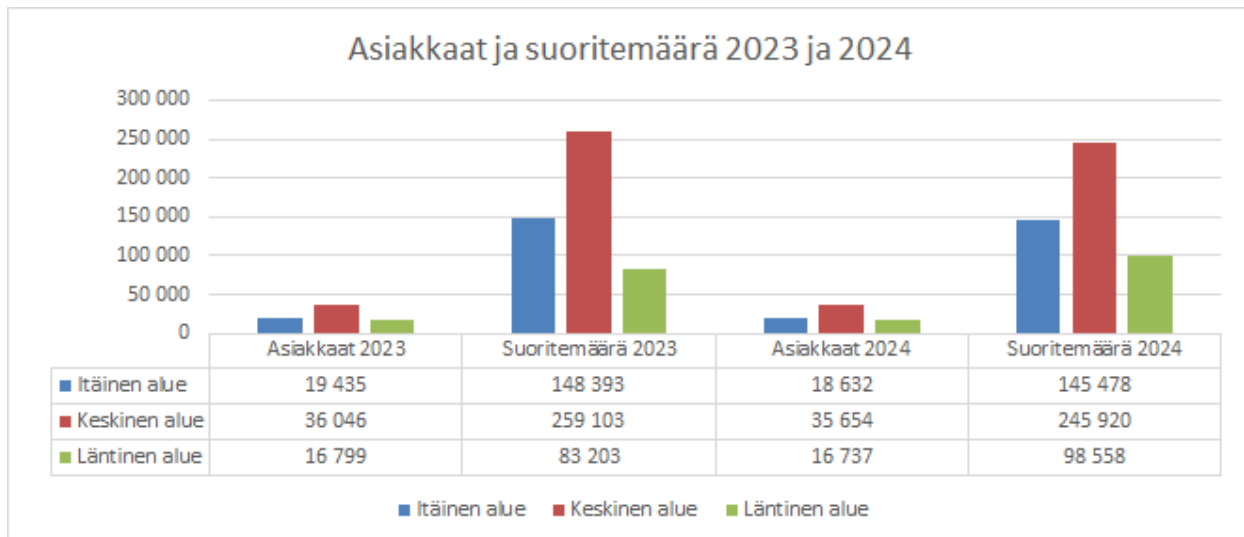
Suun terveydenhuollon asiakasmäärä oli vuoden 2024 aikana 34 466 asiakasta eli 2,9 % pienempi kuin edellisenä vuonna (vuonna 2023, 35 380 asiakasta).

TeleQ takaisinsoitto palvelun asiakkaiden puheluiden määrä viime vuonna oli 192 590 kappaletta. Valmiiden puheluiden määrä oli 181 016 ja 2 951 puhelua ei vastattu, mikä on 1,5 % kaikista puheluista. Tavoitettavuudessa eri palveluissa ja alueilla on eroja. Itäisen alueen

palveluissa tavoitettavuus oli keskimäärin 89 %, keskisellä alueella 54 % ja läntisellä 75 %. Keskisen alueen rokotelinjan tavoitettavuus on 15 %, kun taas itäisen alueen 66 %. Läntiseltä alueelta tieto puuttuu. Kiireettömän linjan vastausaika oli 2023 melkein 11 tuntia, ja vuonna 2024, vajaa 4 tuntia. Kiireellisten puheluiden odotusaika oli vuonna 2024 noin 30 minuuttia. Vuoden 2023 tiedot puuttuvat.

Lääkinnällisen kuntoutuksen asiakasmäärä oli vuoden 2024 aikana 9 158 asiakasta, joka oli 0,4 % enemmän kuin edellisenä vuonna.

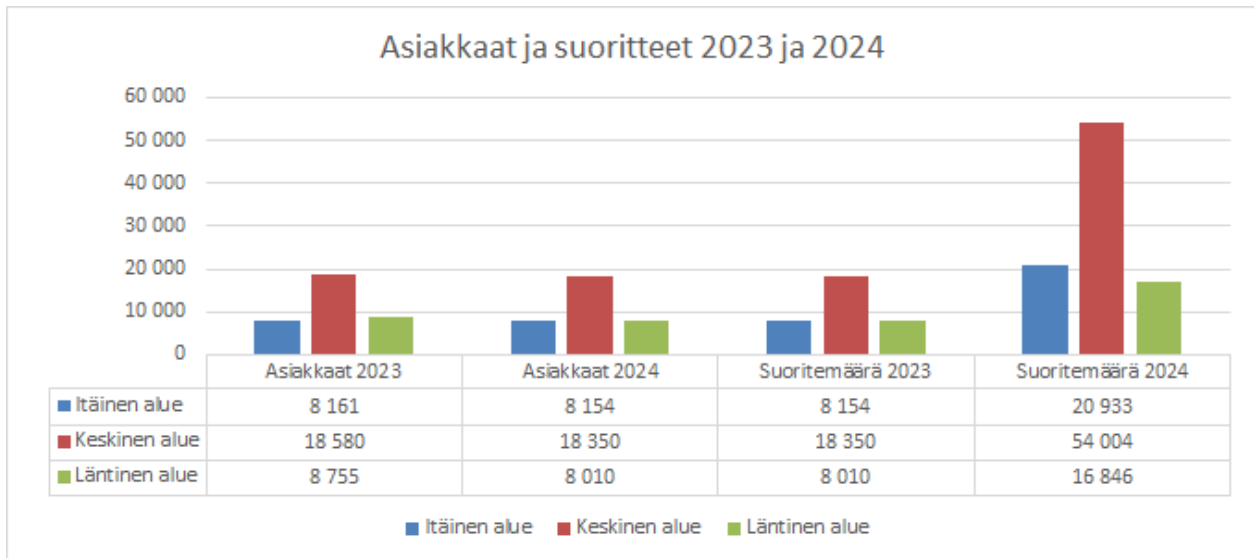
Vuoden 2024 aikana etäasiointi ja digitaaliset terveyspalvelut ovat vakiintuneet yhä tärkeimmiksi osiksi hyvinvointialueen palvelutarjontaa. Erityisesti HyVä-digin palveluiden nopea kasvuvauhti osoittaa digitaalisten terveysasemien potentiaalin parantaa palvelujen saavutettavuutta ja tehokkuutta. Tämä kehitys näkyy myös muiden etäpalveluiden ja reaaliaikaisten yhteydenottojen määrän kasvussa, mikä viestii asiakkaiden sopeutumisesta ja luottamuksesta digitaalisiin ratkaisuihin terveydenhuollossa.



Kuva 1. Asiakkaat ja suoritteet (kaikki kontaktit) hyvinvointialueella. Lähde: Logex Region.

1.2 Suun terveydenhuolto

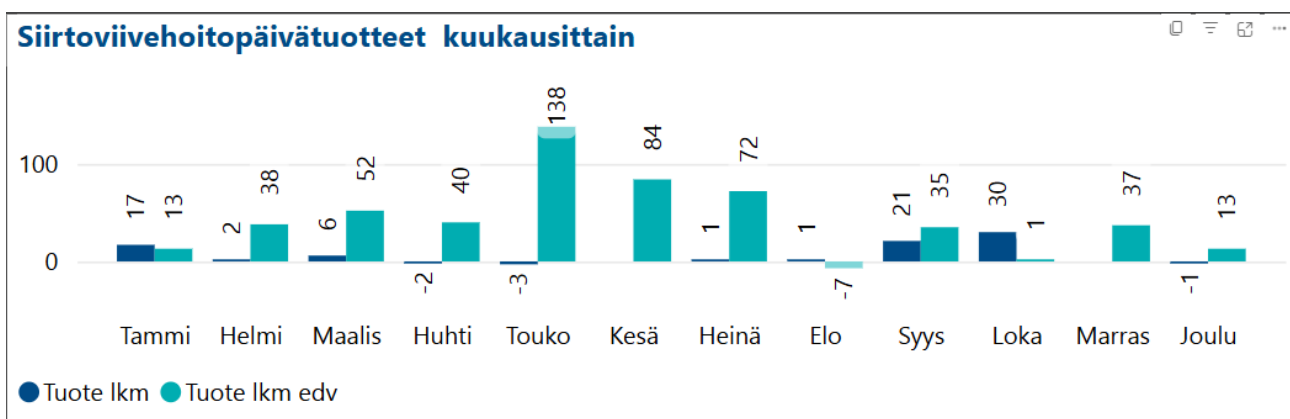
Suun terveydenhuollon asiakkaiden ja suoritteiden määrissä on tapahtunut pientä laskua vuosien 2023 ja 2024 välillä.



Kuva 2. Suun terveydenhuolto. Suun terveydenhuollon asiakasmäärät (asiakkaan käynti vastaanotolla) alueittain. Kuvassa myös suoritteet, jotka sisältävät kaikki tapahtumat, jotka liittyvät tiettyyn asiakkaan hoitoon. Suodatus: koko HVA, yhteiset terveystalvelu ja Suunterveyden huollon asiakkaat. Lähde: Logex Region.

1.3 Siirtoviivemaksut ja hoitopäivien määrä

Siirtoviivepäiviä oli vuonna 2024 yhteensä vain 72 päivää (laskettu mukaan hyvitykset). Edellisen vuoden (2023) siirtoviivepäivät olivat 516 eli ovat vähentyneet 86 %. Kumulatiivinen laskutusmuutos on 88,6 %, yhteensä 68 400 euroa.

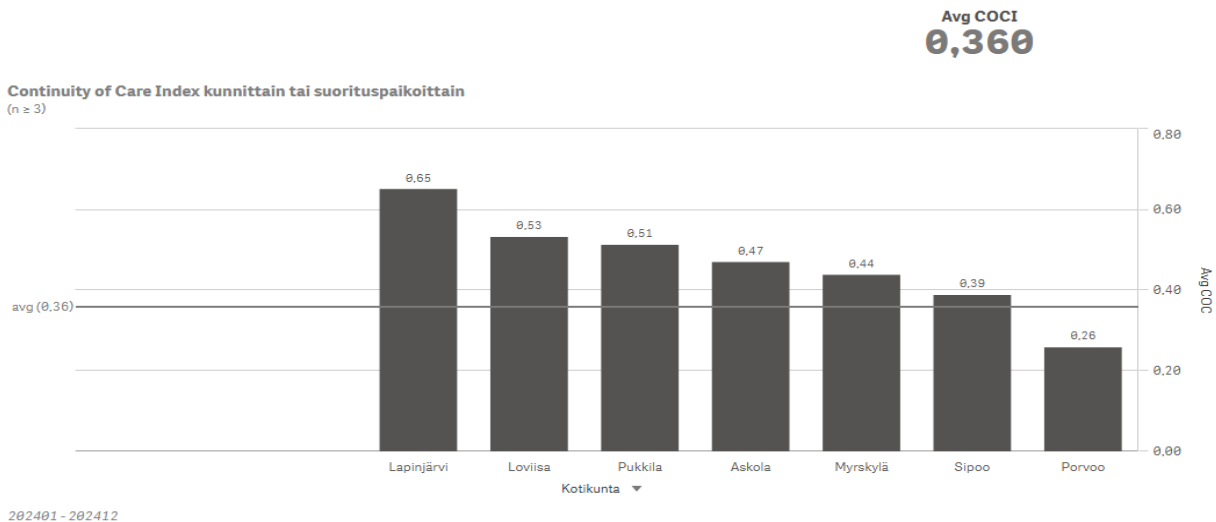


Kuva 3. Siirtoviivepäivät. Vihreät pylväät viime vuoden tilastotiedot, siniset tämän vuoden tiedot. Lähde: HUS raportti.

1.4 COCI-indeksi

COCI-indeksi oli joulukuussa 2024 0,360, edellisen vuoden joulukuun (2023) arvo oli 0,339 eli parannusta on tullut jonkin verran. Lapinjärven lääkärin vastaanotolla on paras arvo, joka johtuu siitä, että kyseisessä toimipisteessä työskentelee pääsääntöisesti aina sama lääkäri. Pukkila on parantanut omaa indeksiansä edelliseltä vuodelta eniten, ollen vuonna 2023 0,41 ja vuonna 2024 0,51, kun taas Myrskylässä mahdollisuus saada uusi aika samalle lääkärille on huonontunut.

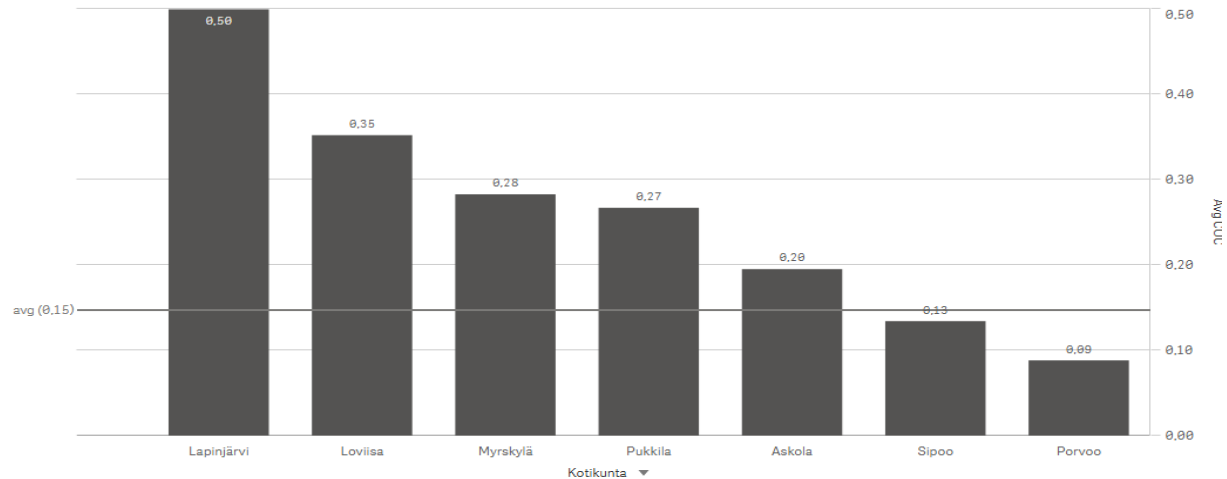
Hoitajilla tämän vuoden indeksi on 0,147 kun vuoden 2023 indeksi oli 0,176. Myös hoitajien COCI-indeksi on paras Lapinjärvellä. Sipoossa tilanne on huonontunut eniten. COCI-indeksi oli vuonna 2023 0,28 ja vuonna 2024 0,19. Loviisassa saman hoitajan saatavuus on parantunut.



Kuva 4a. COCI-indeksi lääkärit. Lähde: Logex Region. Tarkastelujakso: viimeiset 12 kk. Yhteystapa: asiakkaat käynti vastaanotolla, reaaliaikainen etäasiointi, ammattihenkilön käynti asiakkaan kotona, ammattihenkilön käynti asiakkaan työpaikalla, puhelinyhteys. Kiireellisyys: kiireetön hoito. Palvelumuoto: avosairaanhoito. Lähde: Logex Region.

Avg COCI
0,147

Continuity of Care Index kunnittain tai suorituspaikoittain
(n ≥ 3)



Kuva 4b. COCI-indeksi: hoitajat. Terveysasemapalvelut, kiireetön hoito. Lähde: Logex Region. Tarkastelujakso: viimeiset 12 kk. Yhteystapa: asiakkaat käynti vastaanotolla, reaaliaikainen etäasiointi, ammattihenkilön käynti asiakkaan kotona, ammattihenkilön käynti asiakkaan työpaikalla, puhelinyhteys. Kiireellisyys: kiireetön hoito. Palvelumuoto: avosairaanhoito.

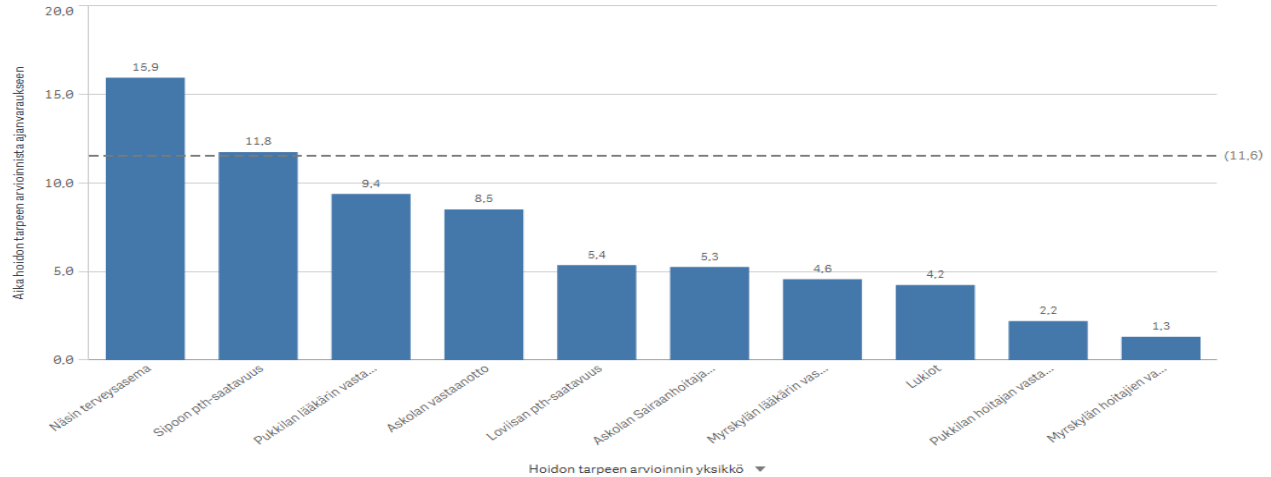
1.5 Hoitoon pääsy

Hoitoon pääsyn kirjaamisessa on edelleen hyvinvointialueella haasteita. Osittain ongelma johtuu potilastietojärjestelmässä olevasta mahdollisuudesta kirjata yhteydenotto ja ajanvaraus kahdella eri tavalla. Yhteydenotto jää irralliseksi eikä yhdisty ajanvaraukseen eikä hoitoon pääsy-tietoa saada.

Verrattuna edelliseen vuoteen tilanne on parantunut kiireellisten käyntien osalta. Vuonna 2023 kiireellisen hoidon saaminen oli keskimäärin 3,0 päivää, vuonna 2024 1,1 päivää. Kiireettömään hoitoon pääsy on hiukan pidentynyt, vuonna 2023 9,8 päivää ja vuonna 2024 11,0.

Keskimääräinen aika hoidon tarpeen arvioinnista varattuun hoitoaikaan

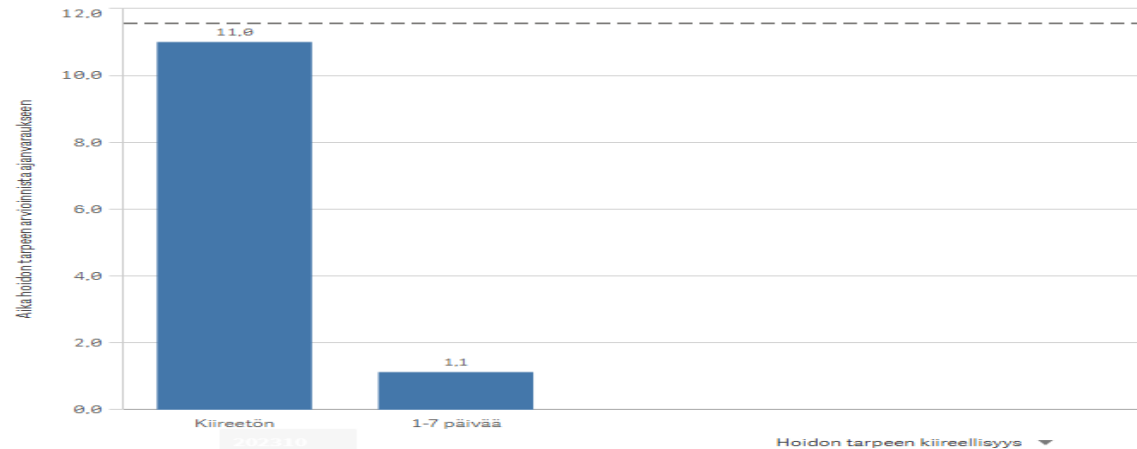
Dimensio vaihdettavissa



Kuva 5a. Hoidon tarpeen arvioinnista varattuun aikaan, sekä kiireetön että kiireellinen aika, vuosi 2024. Kuva ei kerro toteutuneesta käynnistä. Lähde: Logex Region.

Keskimääräinen aika hoidon tarpeen arvioinnista varattuun hoitoaikaan

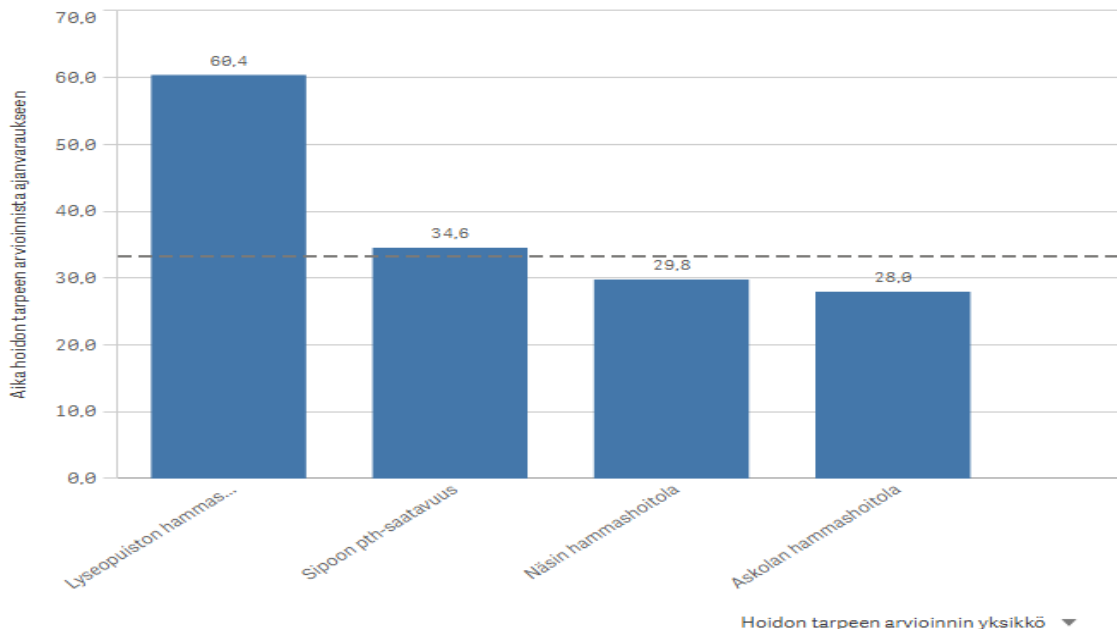
Dimensio vaihdettavissa



Kuva 5b. Kiireellinen ja kiireetön hoito, vuosi 2024. Lähde: Logex Region.

Keskimääräinen aika hoidon tarpeen arvioinnista varattuun hoitoaikaan

Dimensio vaihdettavissa



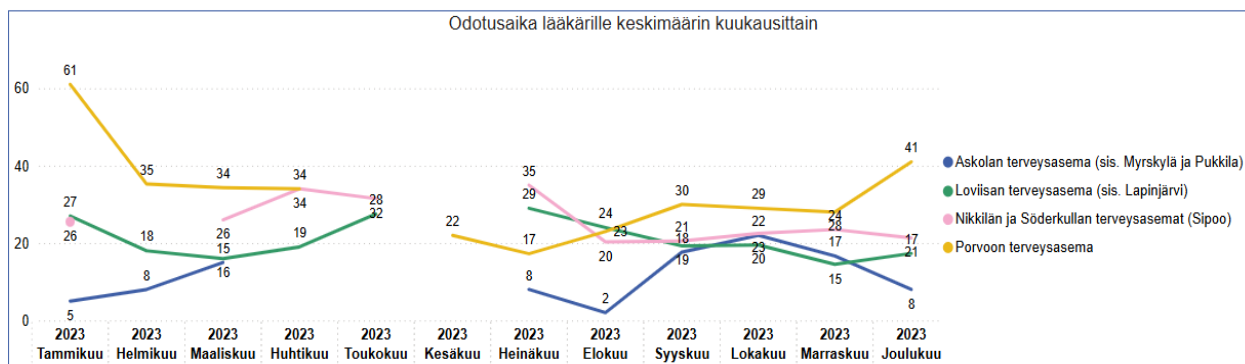
Ajanvarauksen vuosi 2024

Kuva 6. Suunterveydenhuollon hoitoon pääsy toteutumisaika, vuosi 2024. Verrattuna vuoteen 2023 jonot ovat edelleen pitkiä. Lähde: Logex Region.

1.6 T3 jonotusaika

Jonotusaika lääkärille (T3 jonotusaika) ja hoitoon pääsyn tilasto kertovat eri asioita. Hoitoon pääsy (kuva 5a sekä 5b) on keskiarvo, kun taas T3 lukua käytetään laajasti terveydenhuollossa mittaamaan kiireettömien vastaanottoaikojen saatavuutta ja hoitoon pääsyä. T3-luvulla tarkoitetaan samassa toimintayksikössä toimivien ammattilaisten ajanvarauskirjoilla kolmansien varattavissa olevien kiireettömien vastaanottoaikojen mediaania. Alla olevat luvut ovat vuorokausia.

Vuoden 2023 ja 2024 välillä Porvoon osalta on tapahtunut muutosta, sillä vuoden 2023 odotusaika oli 32 päivää, kun vuoden 2024 oli 14 päivää. Muiden yksiköiden luvut ovat aika samalla tasolla.

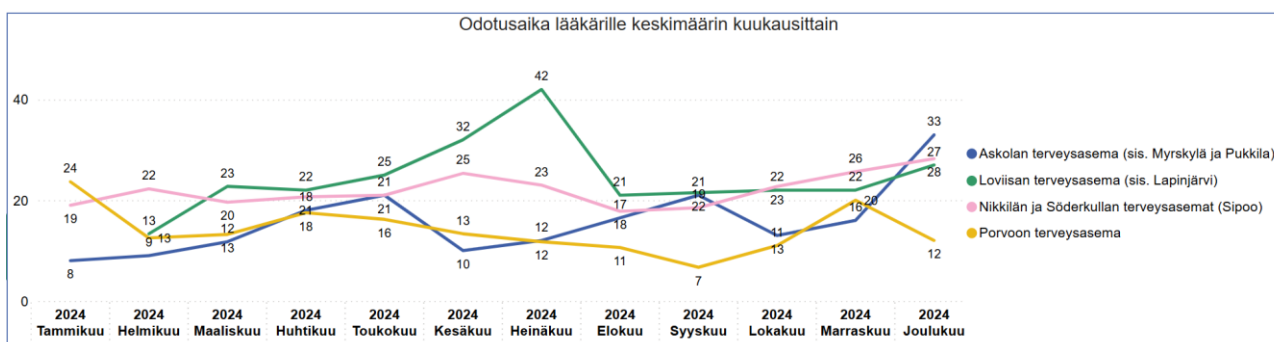


Kuva 7. Vuonna 2023 T3 odotusajat hyvinvointialueen eri toimipisteissä. Lähde: alueen oma Power BI-raportti

1.6.1 T3 jonotusaika lääkäreille



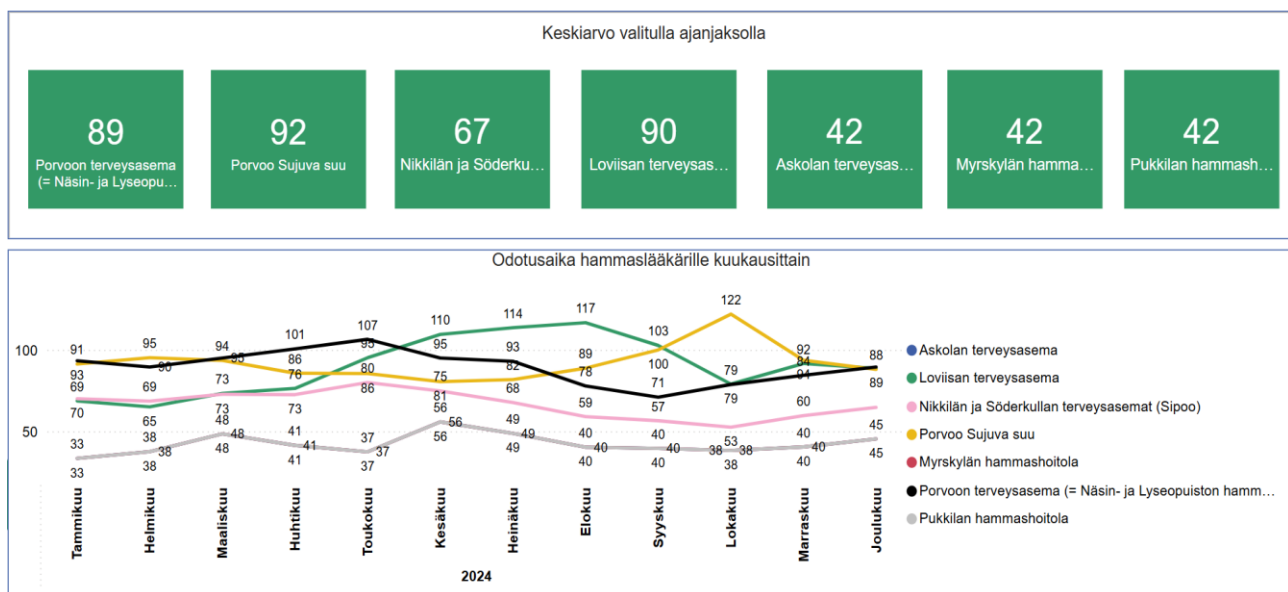
Kuva 8. T3 terveyspalvelut, keskimääräinen jonotusaika lääkäreille vuosi 2024. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.



Kuva 9. T3 terveyspalvelut vuonna 2024, jonotusaika lääkärille keskimäärin kuukausittain. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.

1.6.2 T3 jonotusaika hammaslääkäreille

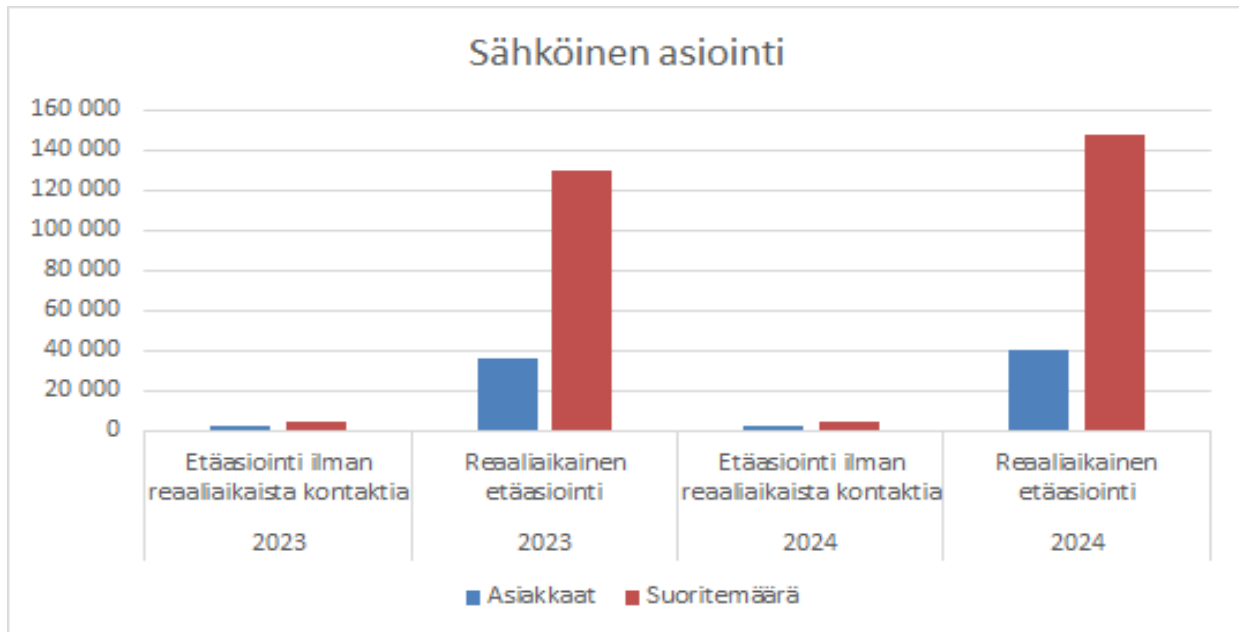
Suun terveydenhuollon jonotusajat ovat pidentyneet Loviisan ja Porvoon (yksikkö Sujuva Suu) toimipisteissä, muiden yksiköiden ajat ovat parantuneet. Huomattava parannus on Nikkilän ja Söderkullan osalta, vuonna 2023 keskiarvo oli 90 päivää ja 2024 67 päivää.



Kuva 10. T3 2024 jonotusaika hammaslääkärille kuukausitasolla. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.

1.7 Sähköinen asiointi

Sähköinen asiointi terveyspalveluissa sisältää sekä Reaaliaikaisen etäasiointin että Etäasiointin ilman reaaliaikaista kontaktia. THL luokitusten mukaan R52 eli Reaaliaikainen etäasiointi tarkoittaa asiakkaan ja ammattihenkilön välistä etäasiointia reaaliaikaisessa kontaktissa, esim. puhelimella tai videoneuvottelulla. R56 eli etäasiointi ilman reaaliaikaista kontaktia tarkoittaa asiakkaan ja ammattihenkilön välistä etäasiointia ilman reaaliaikaista kontaktia, esim. kirjeellä, asiointitilin kautta, sähköpostilla tai sähköisellä asiointijärjestelmällä, verkkopalvelulla tai chatilla.



Kuva 11. Sähköinen asiointi. Vuodet 2023 ja 2024. Lähde: Logex Region.

1.8 HyVä-digi

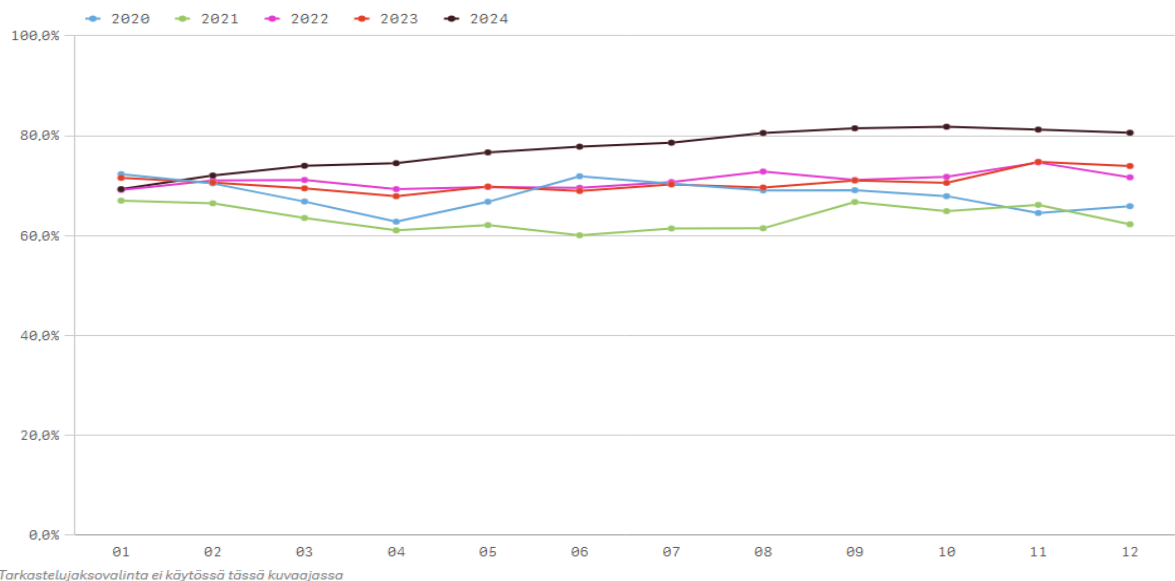
Chat palvelusta ja Omaolosta saatu hyvä palaute on jatkunut koko vuoden 2024. Yhteydenottoja oli vuoden 2023 aikana 5 728, joista Chat palvelussa 4933 tilastoitua yhteydenottoa. Alku oli vähän hidasta toiminnan käynnistyessä elokuussa 2023, mutta sen jälkeen yhteydenotot ovat kasvaneet joka kuukausi. Näin tapahtui myös koko vuoden 2024 ajan. Vuoden 2024 yhteydenottojen määrä oli 35 074, josta Chat palvelussa 30 982. Asiakkaiden keski-ikä oli 2024 39,0 kun se edellisenä vuotena oli 40,8.

Käyntisyyinä on eniten vuonna 2024 käytetty käyntisyykoodia A98 Terveiden ylläpito, sairauden ennaltaehkäisy yhteydenotoissa, kuten myös 2023. Toiseksi tavallisin syy vuonna 2024 oli virustauti, muu. Flunssaoireet olivat vuonna 2023 yksi tavallisimmista yhteydenoton syistä. Yhteydenottoja tuli eniten ikäryhmästä 30–34-vuotiaat (myös 2023), toiseksi suurin oli 70–74-vuotiaat (2023 65–69-vuotiaat). Yli 90-vuotiaita oli vuonna 2024 23 henkilöä, kun taas 2023 yli 90-vuotiaita oli 12 henkilöä. HyVä-digin käyttäjistä suurin osa on porvooolaisia sekä vuonna 2023 että 2024. Porvoolaisten palveluiden käyttö oli lisääntynyt vuodesta 2024 4,7 % vuoteen 2024 12,5 %. Sipoolaisten asukkaiden palveluiden määrä on kolminkertaistunut vuodesta 2023 3,0 % vuoteen 2024 11,2 %. Loviisalaisten asukkaiden käyttö HyVä-digi palveluista oli 2023 5,5 % ja 2024 11,3 %. Muiden kuntien asukkaiden yhteydenotot HyVä-digiin ovat lisääntyneet, mutta ovat edelleen varsin alhaisia. Laskennassa on käytetty kyseisen kunnan samaa väkilukua sekä 2023 että 2024. (Lähde: Tilastokeskus).

1.9 Kirjaaminen hyvinvointialueella

Käyntisyiden ja diagnoosien kirjaaminen hyvinvointialueella on parantunut muihin vuosiin verrattuna. Vuoden 2024 kokonaisprosentti sekä yhteisissä terveystalveissa että sosiaali- ja perhepalveluissa oli 77,5 % (2023 70,9 %), mikä on todella hienoa.

ICD-10 tai ICPC-2 kirjattu



Kuva 12. Kirjaaminen hyvinvointialueella, kaikissa palveluissa (terveys-, suun terveyden sekä perhe- ja sosiaalipalveluissa). Musta viiva, joka kuvastaa koko hyvinvointialueen kirjaamista tällä hetkellä, on hienosti yli edellisten vuosien kirjaamisprosentteja. Lähde: Logex Region.

1.10 Hoitoon hakeutumisen tavallisimmat syyt

Hoitoon hakeutumisen tavallisimmat syyt eroavat lääkäreiden ja hoitajien (sairaanhoitajat ja terveydenhoitajat) välillä, mutta ovat pysyneet melko samoina vuoden 2023 sekä 2024 välillä.

Lääkäreiden kirjauksissa tavallisimmat hoitoon hakeutumisen syyt olivat "Muu neuvonta", "verenpainetauti" sekä "Reseptien uusiminen", kun taas hoitajilla "Terveysten ylläpito/sairausten ennaltaehkäisy" sekä "Sairaus/tila, luonne tai sijainti määrittämätön".

Z718 Muu neuvonta
I10 Essentiaalinen (primaarinen) verenpainetauti
Z760 Reseptin uusiminen
M796 Raajakipu
J069 Määrittämätön akuutti ylähengitystieinfektio
E119 Aikuistyyppin diabetes ilman komplikaatioita
M545 Lanneselän kipu
Z712 Yhteydenotto tutkimustulosten selvittelyä varten
R238 Muu tai määrittämätön ihomuutos
E7801 Muu hyperkolesterolemia

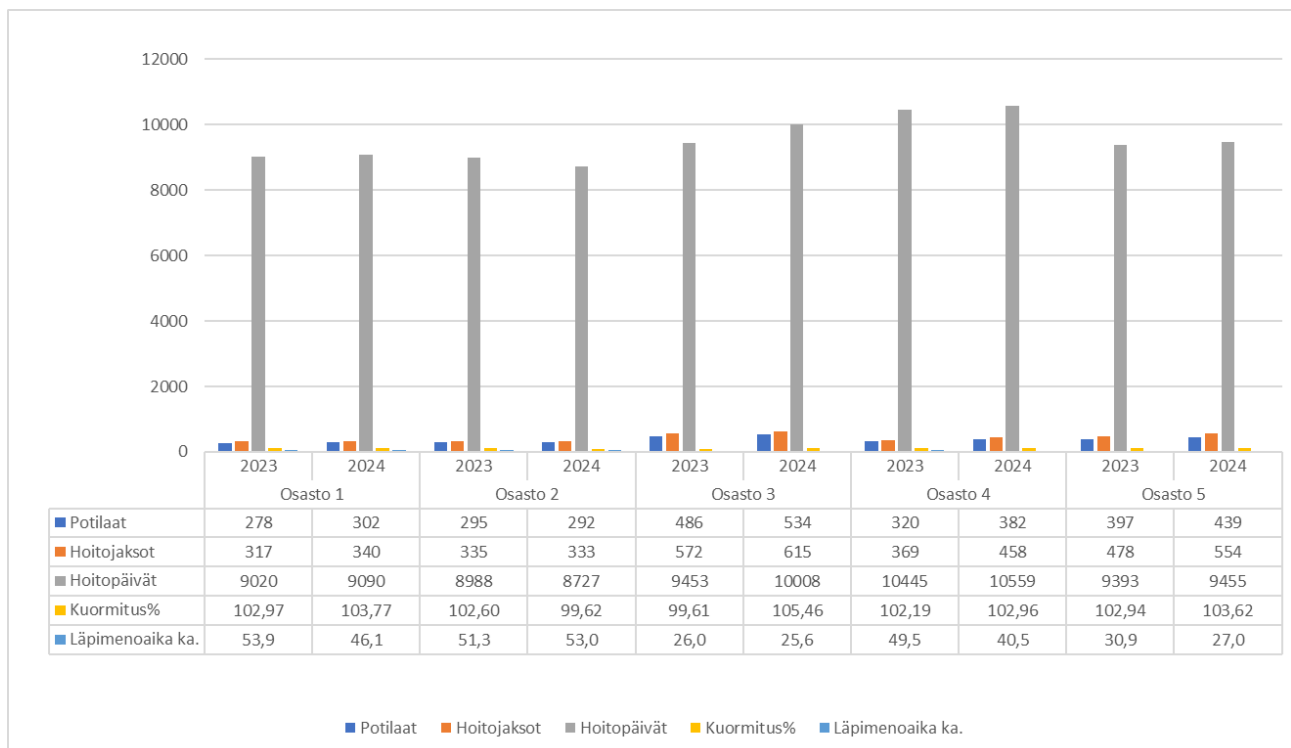
Kuva 13a. Suodatus: yhteiset terveystalvelut, ammatti lääkärit, koko vuosi 2024. Uutena vuonna on Z718 Muu neuvonta, joka ei ollut mukana 2023 top 10 ryhmässä. Lähde: Logex region

A98 Terveyden ylläpito / Sairauden ennaltaehkäisy
A99 Sairaus/tila, luonne tai sijainti määrittämätön
T90 Diabetes, tyyppi 2
S18 Haava/laseraatio
R21 Kurkun/nielun oire/vaiva
R74 Ylähengitystieinfektio, akuutti
R05 Yskä
A03 Kuume
A77 Virustauti, muu

Kuva 13b. Suodatus: yhteiset terveystalvelut, ammatti terveydenhoitajat sekä Sairaanhoidajat vuosi 2024. Lähde: Logex Region. Vuonna 2023 verenpainetauti kuului terveysasemapalveluissa top 10 ryhmään, mutta ei vuonna 2024. Hyvinvointialue on ottanut käyttöön hoitopolku niille asukkaille, joilla verenpainetauti.

1.11 Terveyskeskussairaalapalvelut

Terveyskeskussairaalaosastojen potilasmäärät ovat lisääntyneet joka osastolla vuodesta 2023 vuoteen 2024. Hoitopäivien määrä on myös kasvanut. Poikkeuksena on osasto 2, jossa hoitopäiviä oli 2,9 % vähemmän kuin edellisellä vuonna. Hoitopäiviä oli yhteensä vuonna 2024 47 839 ja vuonna 2023 47 299. Osastojen kuormitus-% kertoo täyttöasteesta, mikä lähes poikkeuksetta on ollut yli 100 %. Lämpimenoajan keskiarvo kaikilla osastoilla oli yhteensä 36,7 päivää vuonna 2024, kun vuonna 2023 se oli 40,9. Lämpimenoaika kertoo kaikkien päätyneiden hoitojaksojen pituudesta.

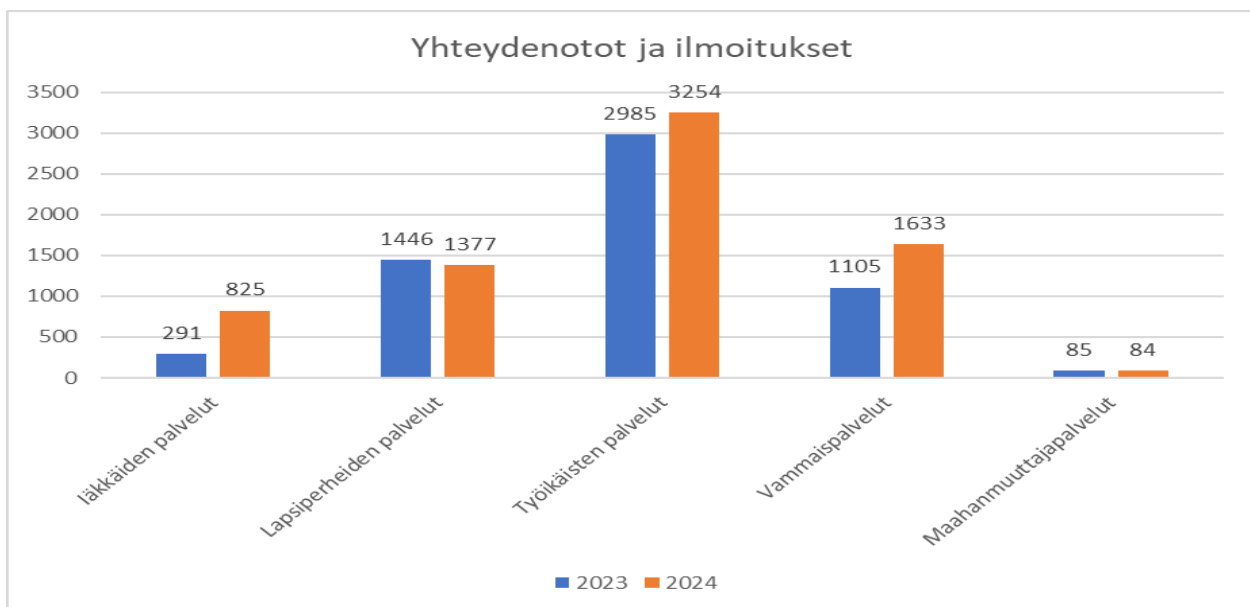


Kuva 14. Terveyskeskussairaalaosastojen potilaat, hoitojaksot, hoitopäivät, kuormitusprosentti sekä lämpimenoajan keskiarvo vuosilta 2023 ja 2024 osastoittain. Lähde: potilastietojärjestelmät ja Logex Region lämpimenoajan keskiarvon osalta

2 Perhe- ja sosiaalipalvelut

2.1 Ilmoitukset ja yhteydenotot

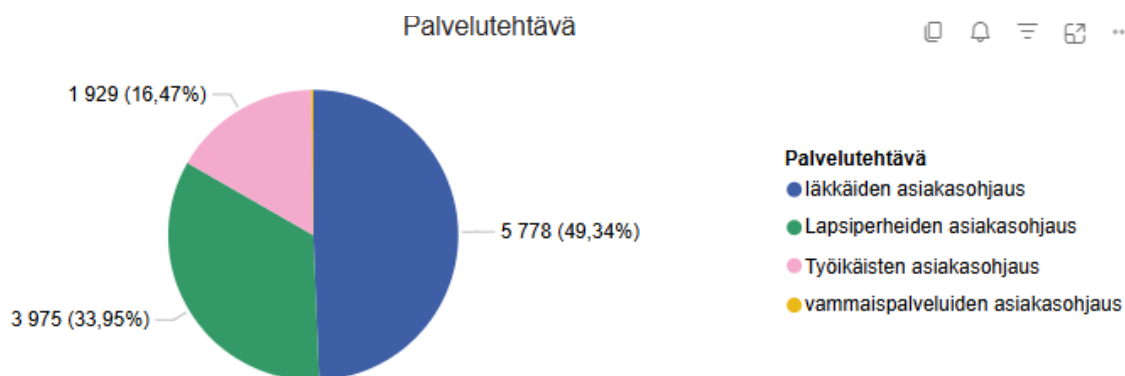
Yhteydenottojen ja ilmoitusten määrissä on asiakastietojärjestelmiin kirjatut ilmoitukset ja yhteydenotot palvelutehtävittäin pois lukien lastensuojelu ja lastensuojeluilmoitukset (kts. 2.4.1). Huomioitava on, että maahanmuuttajapalveluiden yhteydenottoja ei yhdestä asiakastietojärjestelmästä saada eriteltyä. Iäkkäiden palvelujen osalta on nähtävissä yhteydenottojen kirjaamisen tehostuminen.



Kuva15. Yhteydenotot ja ilmoitukset. Lähde: Efficant_asiakaslujuja 2020- Power BI-raportti ja ProConsona asiakastietojärjestelmä

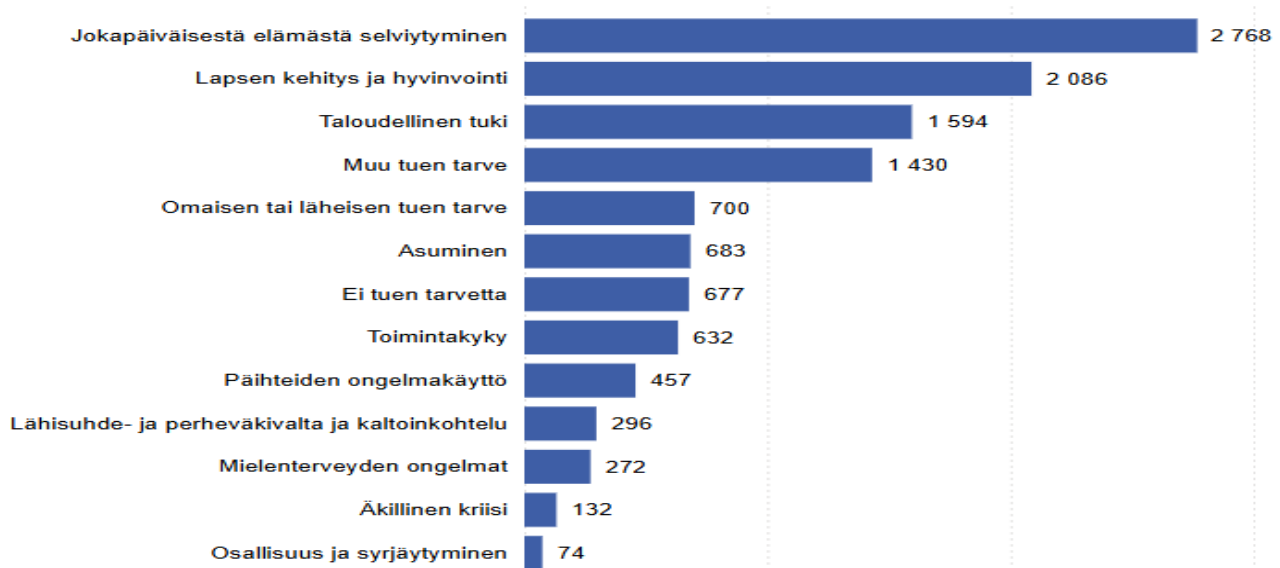
2.2 Yhteydenotto sosiaalihuollon asiakasohjaukseen

Sosiaalihuollon asiakasohjauksen yhteydenottoja on seurattu vuoden 2024 alusta alkaen. Asiakkaita on tammi-joulukuun välisenä aikana ollut yhteensä 11 710. Lähes puolet yhteydenotoista on kohdistunut iäkkäiden asiakasohjaukseen ja noin kolmannes lapsiperheiden asiakasohjaukseen. Yhteydenotot ovat tapahtuneet puhelimitse, sähköisellä yhteydenottolomakkeella, sähköpostitse, muuta kanavaa ja HyVä-digin kautta.



Kuva 16. Yhteydenotto sosiaaliinhuoltoon palvelutehtävittäin 2024. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.

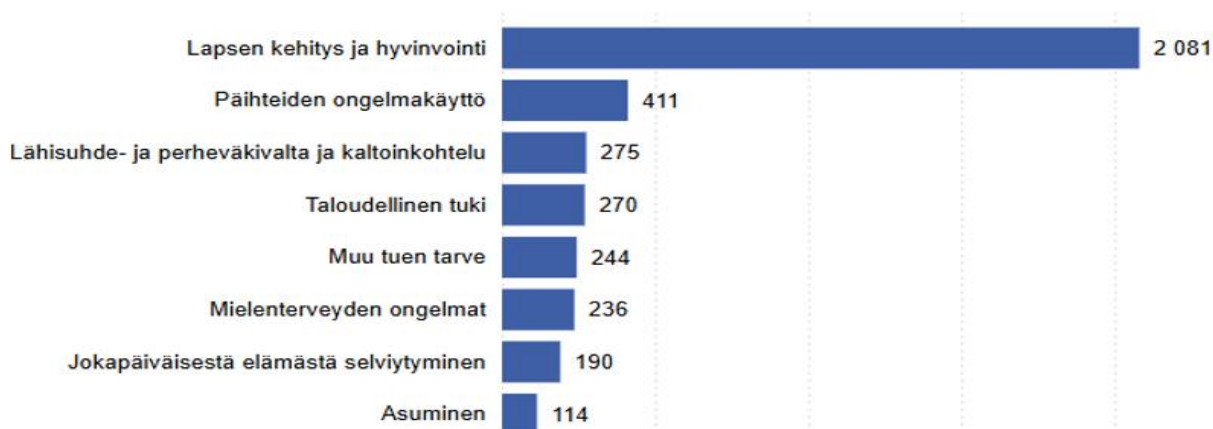
Yleisimmät pääasialliset yhteydenoton syyt ovat vuoden 2024 aikana olleet jokapäiväisestä elämästä selviytyminen, lapsen kehitys ja hyvinvointi sekä taloudellisen tuen tarve (kuva 18a). lääkkäiden asiakasohjaukseen yhteydenottosyinä on ollut jokapäiväisestä elämästä selviytyminen (2 460), muu tuen tarve (1 044) sekä omaisen tai läheisen tuen tarve (638). Lapsiperheiden asiakasohjaukseen lapsen kehitys ja hyvinvointi (2 081), päihteiden ongelmakäyttö (411), lähisuhde- ja perheväkivalta ja kaltoinkohtelu (275) ja taloudellisen tuen tarve (270) ovat olleet yleisimmät yhteydenoton syyt. Selkeästi eniten yhteydenottoja työikäisen asiakasohjaukseen on ollut taloudellisen tuen tarpeen vuoksi (1 071), mutta myös asuminen (292) on ollut useasti yhteydenoton syynä.



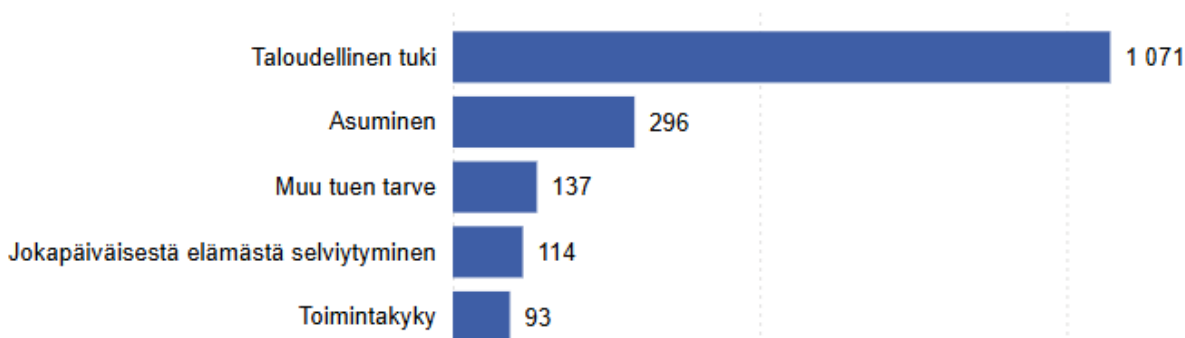
Kuva 17a. Yhteydenoton syyt kaikissa palvelutehtävissä, 2024. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.



Kuva 17b. Yhteydenoton syyt iäkkäiden asiakasohjaukseen, 2024. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.



Kuva 17c. Yhteydenoton syyt lapsiperheiden asiakasohjaukseen, 2024. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.

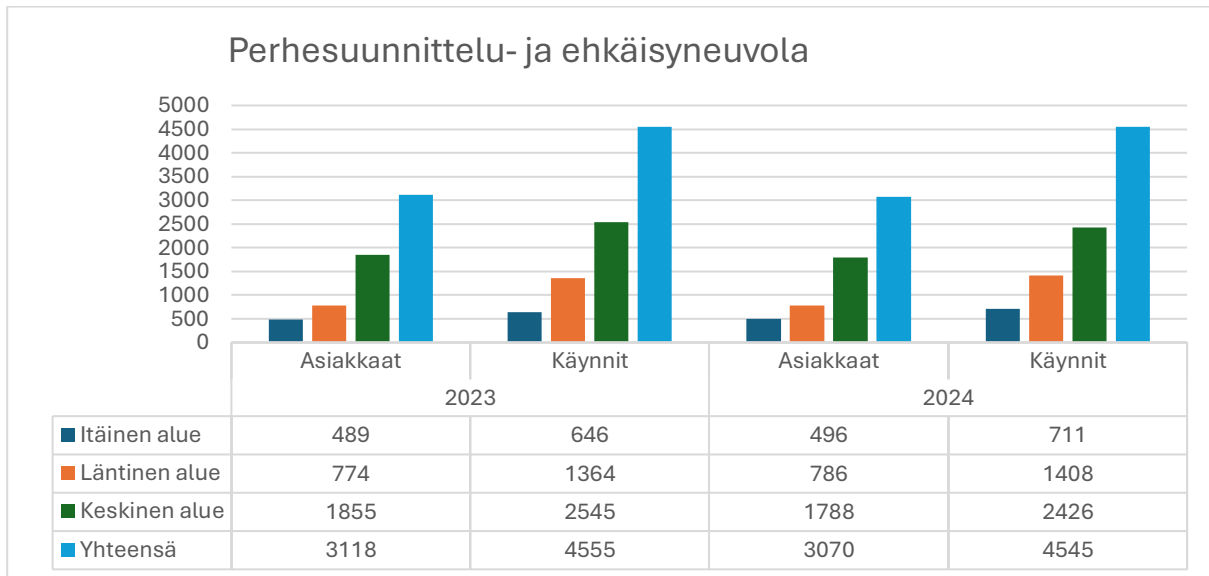


Kuva 17d. Yhteydenoton syyt työikäisten asiakasohjaukseen, 2024. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.

2.3 Neuvolapalvelut

2.3.1 Perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvola

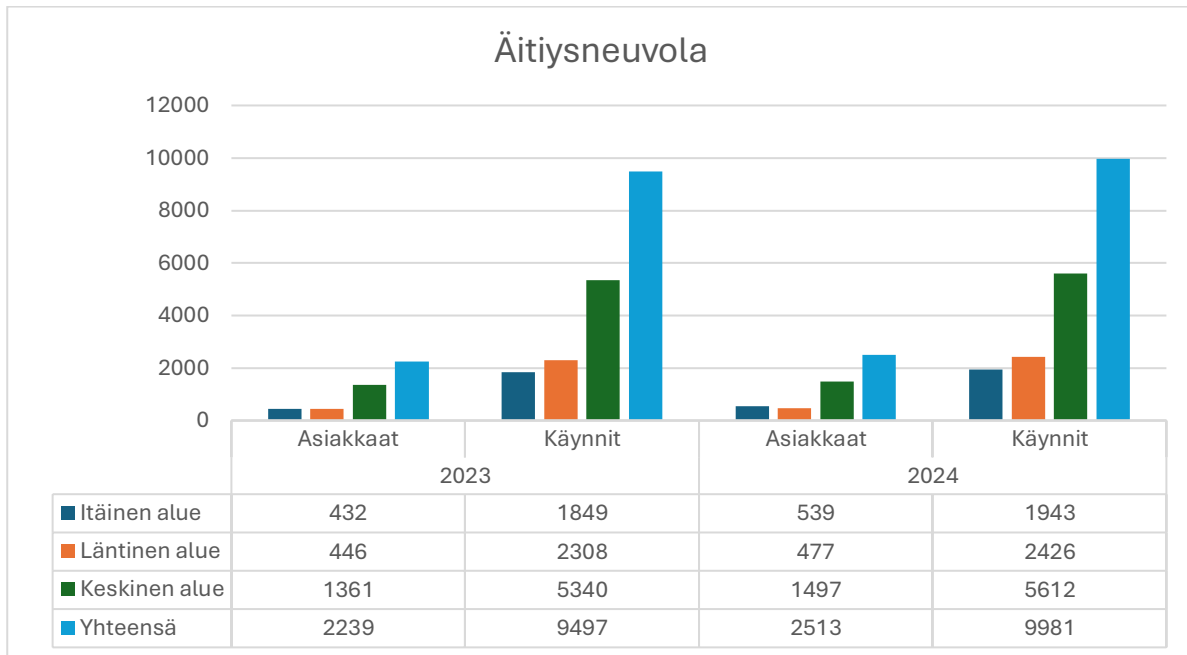
Perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvolan asiakas- ja käyntimäärät ovat kokonaisuudessaan vähentyneet vuodesta 2023 vuoteen 2024. Alueittain määrät ovat lisääntyneet itäisellä ja läntisellä alueella, kun taas keskisellä alueella määrät ovat vähentyneet. Itäisellä alueella käyntejä on ollut keskimäärin 1,43 per asiakas vuonna 2024, kun vuonna 2023 niitä oli 1,32. Vastaavasti läntisellä alueella vuonna 2024 käyntejä per asiakas oli 1,79, kun vuonna 2023 niitä oli 1,76. Keskisellä alueella oli 1,36 käyntiä per asiakas vuonna 2024 ja vuonna 2023 1,37.



Kuva 18. Perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvolan käynnit vastaanotolla ja käyntien asiakkaat alueittain. Palvelumuoto perhesuunnittelu- ja ehkäisyneuvola, kaikki yksiköt, kaikki ammattilaiset. Lähde: Logex Region.

2.3.2 Äitiysneuvola

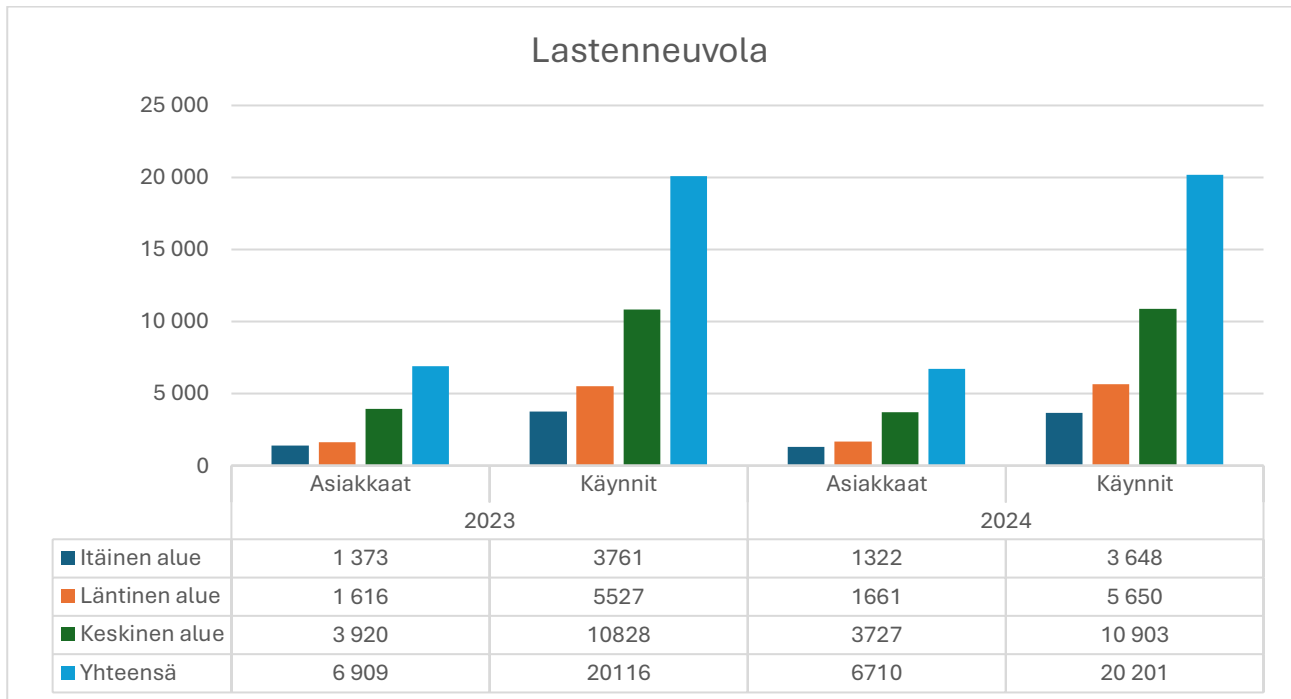
Äitiysneuvolan asiakasmäärä on lisääntynyt noin 12 % ja käyntimäärä noin 5 % vuodesta 2023 vuoteen 2024 koko hyvinvointialueella. Keskimääräinen käyntimäärä per asiakas on kuitenkin vähentynyt. Käyntejä oli vuonna 2024 keskimäärin 3,97 per asiakas, kun vuonna 2023 niitä oli 4,24. Alueellisesti eniten käyntejä per asiakas oli läntisellä alueella vuosina 2023 ja 2024, noin 5 käyntiä per asiakas.



Kuva 19. Äitiysneuvola käynnit vastaanotolla ja käyntien asiakkaat alueittain. Palvelumuoto äitiysneuvola, kaikki yksiköt, kaikki ammatillaiset. Lähde: Logex Region.

2.3.3 Lastenneuvola

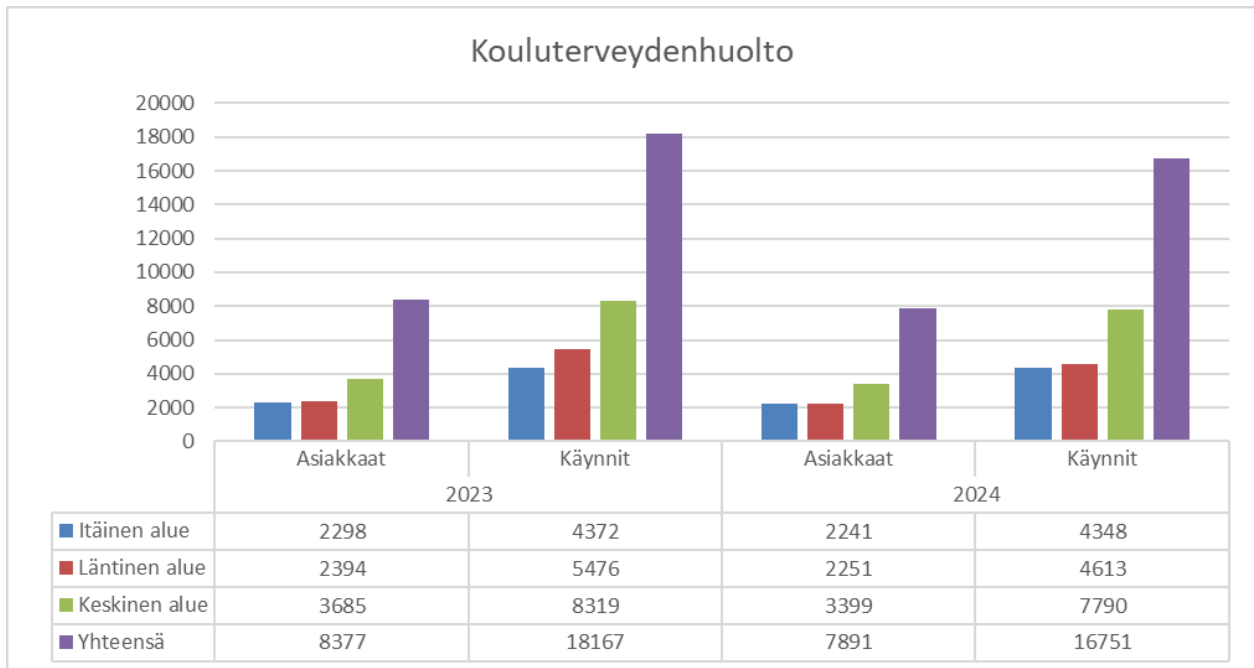
Lastenneuvolassa asiakasmäärä on vähentynyt 2,88 %, mutta käyntimäärä lisääntynyt 0,42 % vuodesta 2023 vuoteen 2024. Asiakas- ja käyntimäärät vastaanotolla ovat lisääntyneet läntisellä ja keskisellä alueella, kun taas itäisellä alueella ne ovat vähentyneet.



Kuva 20. Lastenneuvolan käynnit vastaanotolla ja käyntien asiakkaat alueittain. Palvelumuoto lastenneuvola, kaikki yksiköt, kaikki ammattilaiset. Lähde: Logex Region

2.3.4 Kouluterveydenhuolto

Kouluterveydenhuollossa asiakas- ja käyntimäärät ovat vähentyneet vuodesta 2023 vuoteen 2024, asiakasmäärä 5,8 % ja käyntimäärä noin 7,8 %. Käyntejä oli keskimäärin kaksi per asiakas kunakin vuonna.

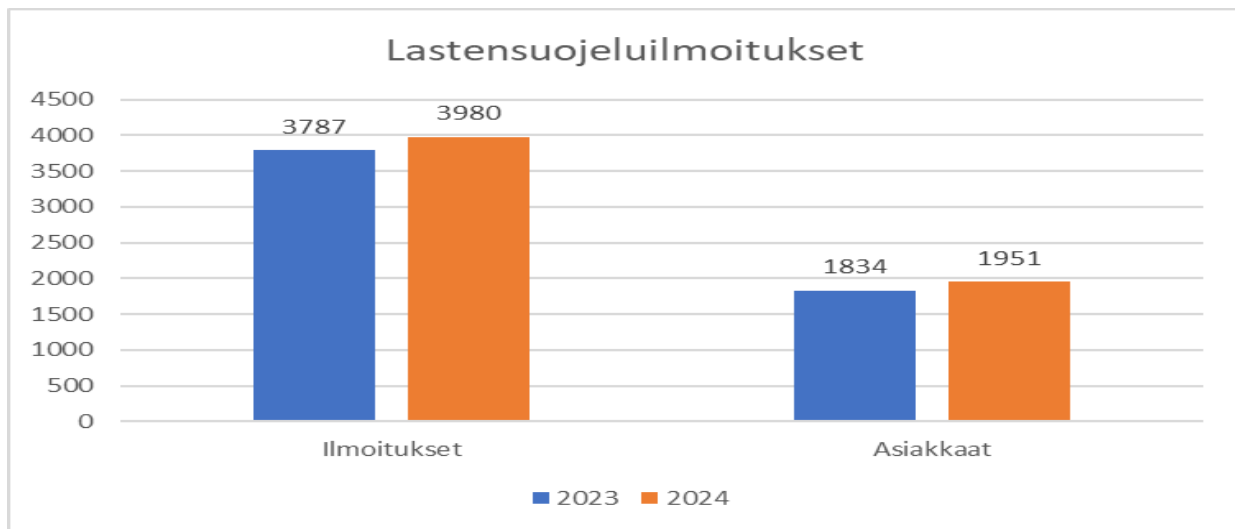


Kuva 21. Kouluterveydenhuollon käynnit vastaanotolla ja käyntien asiakkaat. Palvelumuoto Kouluterveydenhuolto, kaikki yksiköt. Lähde: Logex Region.

2.4 Lastensuojelu ja lapsiperheiden palvelut

2.4.1 Lastensuojeluilmoitusten määrä

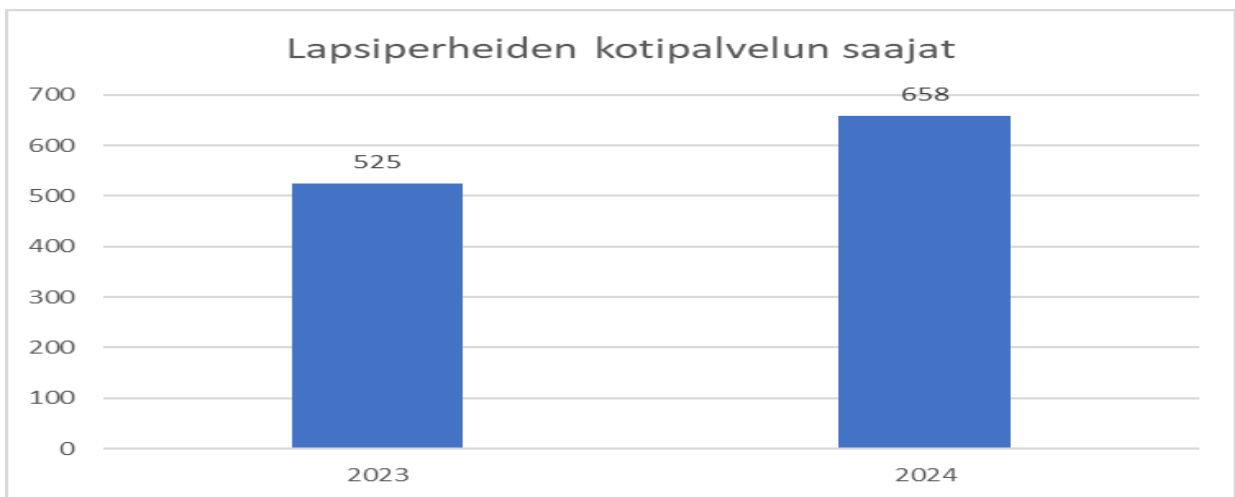
Lastensuojeluilmoituksia kirjattiin 3 980 vuonna 2024, kun vuonna 2023 niitä kirjattiin 3 787. Ilmoitusten määrä on lisääntynyt 5,1 % edelliseen vuoteen verrattuna. Lastensuojeluilmoitusten asiakasmäärä on lisääntynyt 1 834:stä 1 951:een eli 6,38 %.



Kuva 22. Lastensuojeluilmoitukset. Lähde: Asiakastietojärjestelmät ProConsona ja SosiaaliEffica.

2.4.2 Lapsiperheiden kotipalvelun saajien määrä

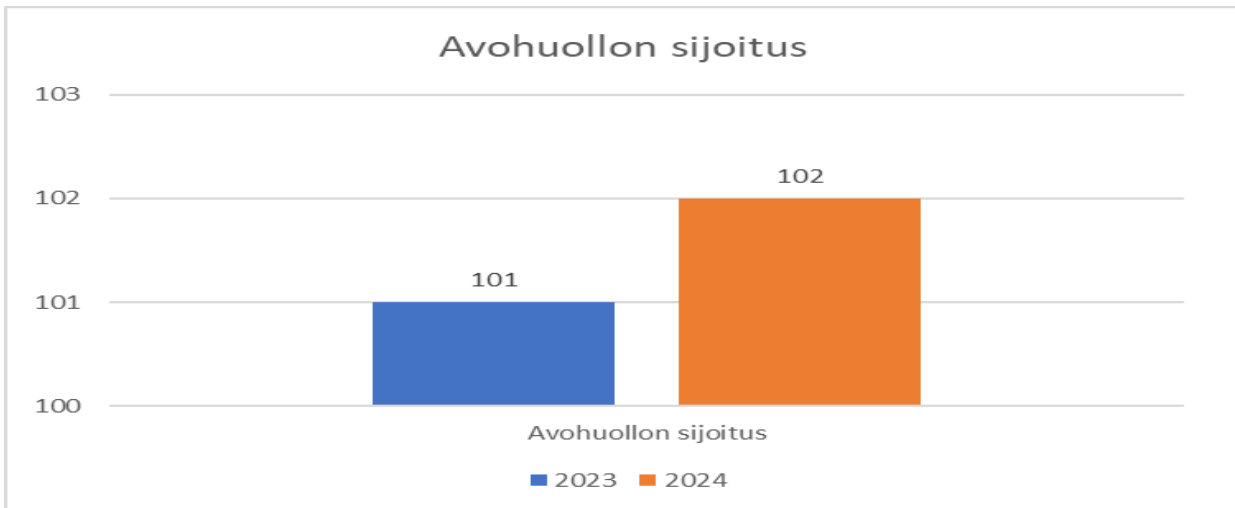
Lapsiperheiden kotipalveluiden saajien määrä on lisääntynyt noin 30,5 %, vuoden 2023 525:stä vuoden 2024 658:aan. Huomioitavaa on, että järjestelmiin on voinut jäädä lapsiperheiden kotipalveluiden palvelu voimaan sen jo päätyttyä.



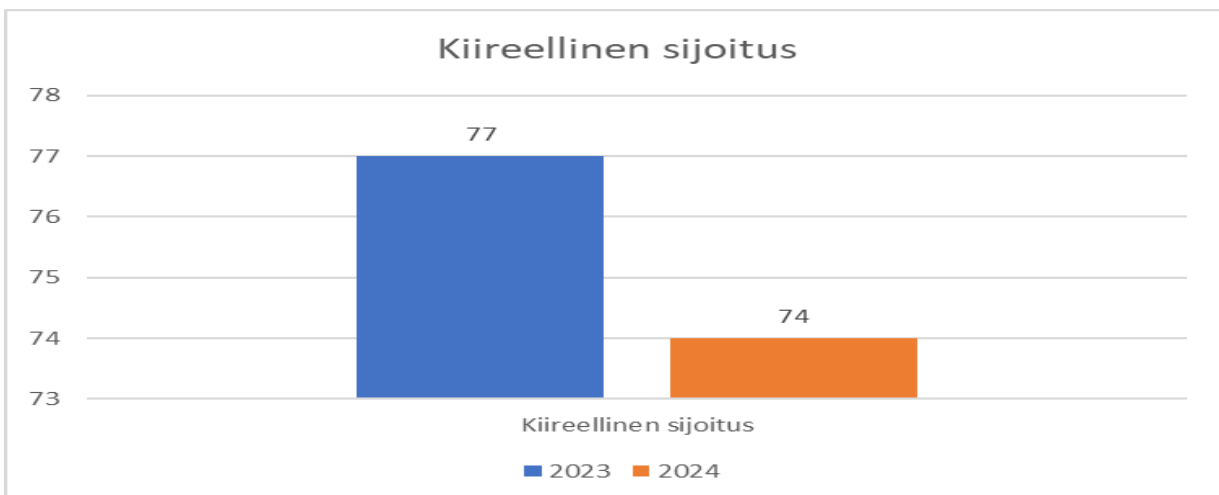
Kuva 23. Lapsiperheiden kotipalvelun saajien määrä. Lähde: Effica_Lape varhaisen tuen palvelut Power BI-raportti ja ProConsona-asiakastietojärjestelmä.

2.4.3 Sijoitukset

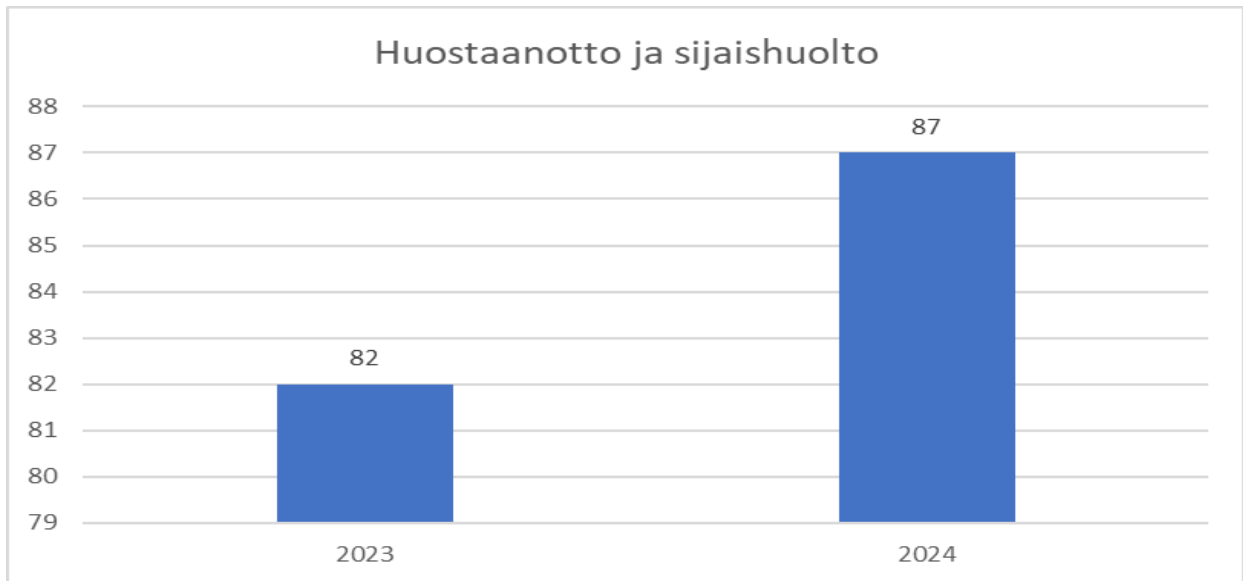
Lastensuojelun sijoituspäätösten määrät vuositasolla ovat pysyneet suhteellisen samansuuruisina verrattaessa vuotta 2023 vuoteen 2024.



Kuva 24a. Lastensuojelun avohuollon sijoitukset (päätösten lukumäärä). Lähde: Efficia Lastensuojelu 2020- Power BI-raportti ja ProConsona-asiakastietojärjestelmä



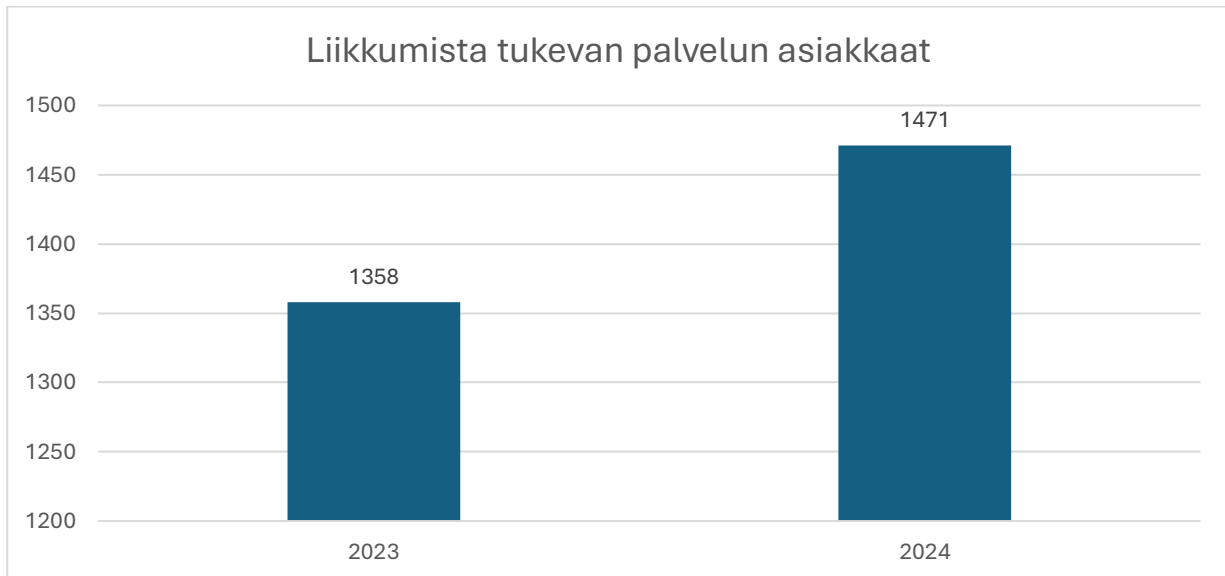
Kuva 24 b. Lastensuojelun kiireelliset sijoitukset (päätösten lukumäärä). Lähde: Efficia Lastensuojelu 2020- Power BI-raportti ja ProConsona-asiakastietojärjestelmä



Kuva 24 c. Lastensuojelun huostaanotot ja sijaishuolto (päättösten lukumäärä). Lähde: Effic Lastensuojelu 2020- Power BI-raportti ja ProConsona-asiakastietojärjestelmä

2.5 Vammaispalvelut

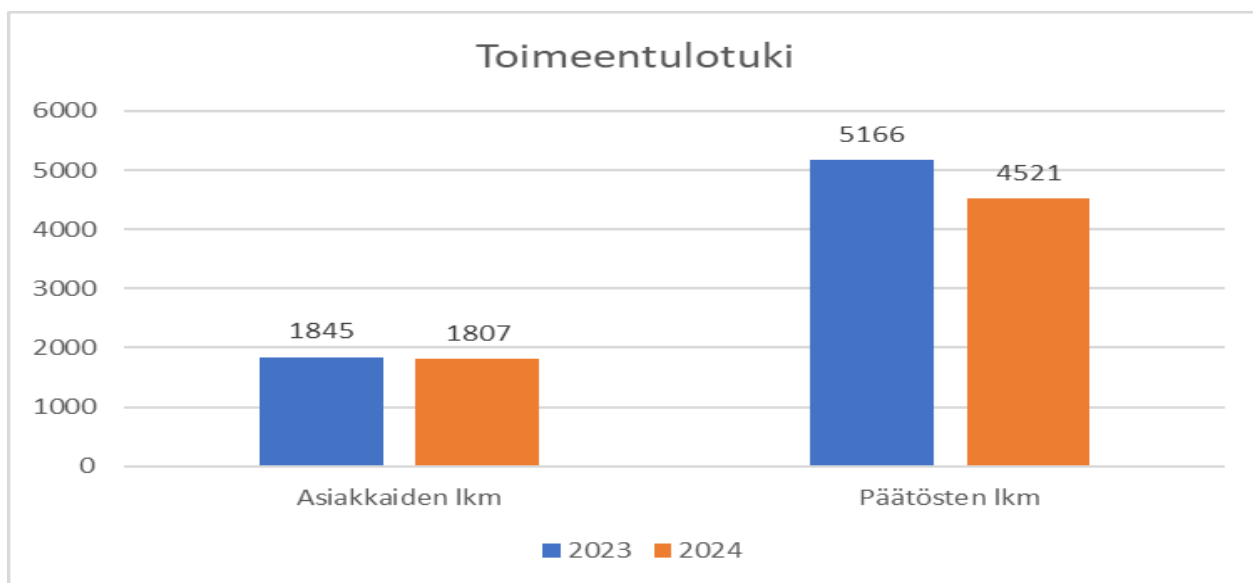
Vammaispalveluissa liikkumista tukevan palvelun saajien määrä oli 1 471 vuonna 2024. Määrä on noussut edellisestä vuodesta noin 8 %. Asiakkaiden määrässä on mukana sekä vammaispalvelulain että erityishuoltolain mukaisesti myönnetty liikkumista tukevat palvelut. Huomioitavaa on, että järjestelmiin on voinut jäädä liikkumista tukeva palvelu voimaan sen jo päättyttyä.



Kuva 25. Vammaispalveluissa liikkumista tukevaa palvelua saavien asiakkaiden määrä. Lähde: Effic vammaispalvelut 2020- Power BI-raportti ja ProConsona.

2.6 Toimeentulotuki

Toimeentulotukea saavien määrä on hieman vähentynyt vuoden 2024 aikana kaikissa palvelutehtävissä. Toimeentulotuen asiakkaiden määrä on vähentynyt noin 2 % vuoteen 2023 verrattuna. Päätösten määrä on vähentynyt noin 12,5 %. Vuonna 2023 on tehty keskimäärin 2,8 päätöstä per asiakas ja vuonna 2024 2,5. Asiakkaiden ja päätösten lukumäärä sisältää sekä täydentävän että ehkäisevän toimeentulotuen kaikissa palvelutehtävissä yhteensä.

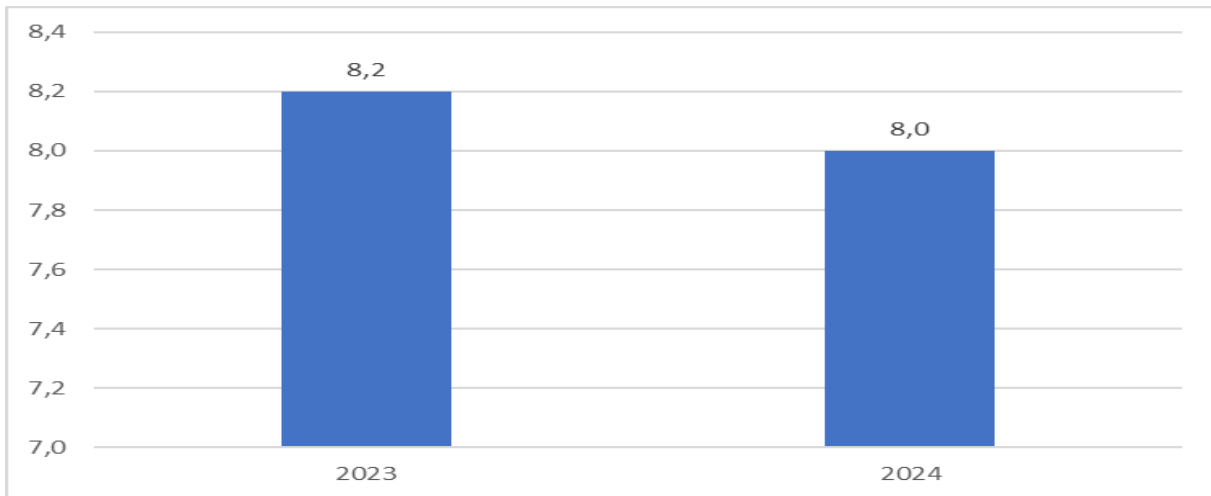


Kuva 26. Täydentävän ja ehkäisevän toimeentulotuen asiakkaiden ja päätösten lukumäärä. Lähde: Efficat Toimeentulotuki Power BI-raportti ja ProConsona.

2.7 Ikääntyneiden palvelut

2.7.1 Säännöllisen kotihoidon 75 vuotta täyttäneet, % vastaavan ikäisestä väestöstä

Säännöllisen kotihoidon 75 vuotta täyttäneiden kotihoitoa saaneiden asiakkaiden määrä prosentteina on kuvattu joulukuun asiakasmäärän mukaan. Säännöllisen kotihoidon peittävydessä on hienoista laskua vuonna 2024 edelliseen vuoteen verrattuna, 2,44 %. Huomioitava on, että asiakasmäärästä puuttuu Lapinjärven kotihoidon asiakasmäärä (ostopalvelua). Peittävyden laskennassa on käytetty Tilastokeskuksen StatFin väestörakenne tilastotietokannan asukaslukua 31.12.2023 (11 086 yli 75-vuotiasta).



Kuva 27. Säännöllisen kotihoidon 75 vuotta täyttäneet, % vastaavan ikäisestä väestöstä. Lähde: Ikääntyneiden palveluiden Power BI-raportti

Sotkanetin tilaston mukaan vuonna 2023 14,8 % 75 vuotta täyttäneistä sai vuoden aikana säännöllisen kotihoidon palveluita. Tietolähteenä Sotkanetin tilastossa on THL:n AvoHilmo-rekisteri ja mukaan on poimittu ne kotihoidon asiakkaat, joilla on tarkasteluvuonna toteutunut kotihoidon (sis. kotisairaanhoido, kotipalvelu ja kotisairaala) kotikäynti vähintään 6 päivänä 60 vuorokauden sisällä. Säännöllisen kotihoidon asiakkaisiin ei sisälly niitä henkilöitä, jotka ovat saaneet kotihoidon palveluja satunnaisesti. Vuoden 2024 lukua ei tämän raportin laatimisajankohta ole vielä saatavilla Sotkanetistä. (Lähde: Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 4.2.2025)

2.7.2 Ympäri vuorokautisen asumispalvelun 75 vuotta täyttäneet asiakkaat, % vastaavan ikäisestä väestöstä

Sotkanetin tilaston mukaan vuonna 2023 6,0 % 75 vuotta täyttäneistä oli vuoden lopussa (31.12.) ympärivuorokautisen palveluasumisen piirissä. Tietolähteenä Sotkanetin tilastossa on THL:n sosiaalihuollon hoitoilmoitusrekisteri. Vuoden 2024 lukua ei tämän raportin laatimisajankohtana ole vielä saatavilla Sotkanetistä. (Lähde: Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 4.2.2025)

2.7.3 Omaishoidon tuki

Omaishoidon tuen 65 vuotta täyttäneitä hoidettavia oli joulukuussa 2024 453, mikä on 1,95 % vastaavan ikäisestä väestöstä. Vastaavana ajankohtana vuonna 2023 heitä oli 321, 1,38 %. 75 vuotta täyttäneitä hoidettavia oli joulukuussa 2024 362, mikä on 3,27 % vastaavan ikäisestä väestöstä, kun se vastaavana ajankohtana 2023 oli 259, 2,34 %.

Omaishoidon tuen 65 ja 75 vuotta täyttäneiden asiakkaiden määrä on poimittu Ikääntyneiden palveluiden Power BI-raportilta voimassa olevista päätöksistä joulukuun aikana vuosina 2023 ja 2024. Peittävyyslaskennassa on käytetty Tilastokeskuksen StatFin väestörakenne tilastotietokannan asukaslukua 31.12.2023 (23 218 yli 65-vuotiaista ja 11 086 yli 75-vuotiaista).

Sotkanetin tilaston mukaan koko vuoden 2023 aikana omaishoidon tuen 65 vuotta täyttäneitä hoidettavia vastaavan ikäisestä väestöstä oli 1,6 % ja 75 vuotta täyttäneitä 2,7 %. Tietolähteenä kyseisessä tilastossa on THL:n sosiaalipalvelujen toimintatilasto. Vuoden 2024 lukua ei tämän raportin laatimisajankohta ole vielä saatavilla Sotkanetistä. (Lähde: Tilasto- ja indikaattoripankki Sotkanet. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 9.2.2025)

2.8 Mielenterveys- ja päihdepalvelut

2.8.1 Yhteydenotot mielenterveys- ja päihdepalveluiden keskitettyyn neuvontaan ja ajanvaraukseen

Vuoden 2024 aikana vastattuja yhteydenottoja oli yhteensä 2 848. Suurin osa eli yli 85 % oli 22–64-vuotiaita. Soittopyynnön jättäneistä asiakkaista tavoitettiin yli 90 %. Terapianavigaattoria on täytetty noin 60 % ennen soittoa tai soiton yhteydessä. Suurin osa yhteydenotoista oli ohjausta ja neuvontaa, jonka avulla asiakas ohjautuu oikeanlaisten palveluiden piiriin ja kokee tulleen kuulluksi.

2.8.2 Kumppanuustalo

Kumppanuustalo aloitti toimintansa 1.9.2023 osana hyvinvointialueen kestävän kasvun hanketta. Kumppanuustalossa kolmannen sektorin eri toimijat tarjoavat matalan kynnyksen tukea. Yhteyttä voidaan ottaa puhelimitse, käynnillä, sähköpostilla tai tekstiviestillä. Omainen, henkilö itse tai viranomainen voivat olla yhteydessä. Vuoden 2024 kävijämäärä oli 1015 asiakasta.

Kumppanuustalo toimii tukiyksikkönä alueen peruspalveluille. Kumppanuustalossa pystytään reagoimaan nopeammin mahdollisesti yhteiskunnassa syntyviin tarpeisiin ja luomaan tukipalveluja yhdessä kolmannen sektorin kanssa.

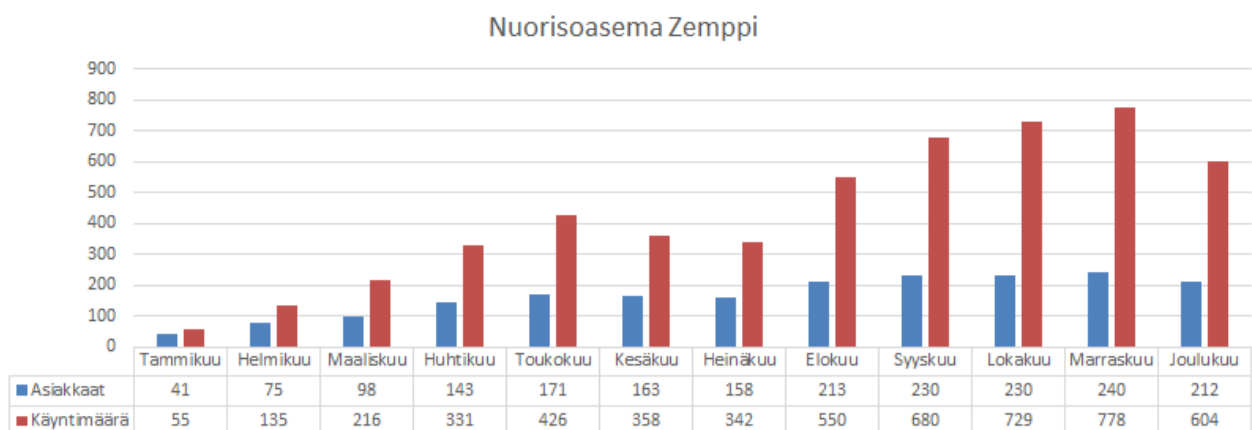


Kuva 28. Kumppanuustalo. Kävijämäärät ja sukupuolijakauma. Lähde: alueen oma Power BI-raportti.

2.8.3 Nuorisoasema Zemppi

Nuorisoasema Zemppi aloitti toimintansa syksyllä 2023. Vuoden 2024 aikana asiakasmäärä oli 506 ja suoritteita (eli hoitotapahtumia) oli yhteensä 5 204. Tämä tarkoittaa, että vuonna 2024 asiakas asioi nuorisoasemalla keskimäärin noin 10,3 kertaa.

Viimeisen vuoden aikana on vieroitukseen ja kuntoutukseen hakeutuneiden asiakkaiden määrä lisääntynyt, kun taas alle 18-vuotiaiden päihteidenkäyttäjien määrä on vähentynyt asiakkaissa. Nuorisoasema Zemppiin hakeutuvat myös ne 18–21-vuotiaat, jotka eivät ole koulussa tai opiskele, koska eivät tiedä minne muualle he voisivat mennä.



Kuva 29. Nuorisoasema Zemppi, 2024. Lähde: Logex region.

3 Pela

3.1 Vasteajat

Kohteet on tavoitettu vuoden 2024 tehtävillä: 90 %

Kohteet on tavoitettu vuoden 2023 tehtävillä: 87 %

4 Asiakaspalautteet

Vuoden 2024 aikana palautteita tuli yhteensä 656 kappaletta. Palautteet tulivat hyvinvointialueen verkkosivuilla olleella webropool-lomakkeella vuoden alusta marraskuulle. Roidu-asiakaspalauttejärjestelmään siirryttiin 4.11.2024, jolloin mahdollistui palautteen anto sekä verkkosivujen että QR-koodien kautta eri toimipisteissä.

Ajanvaraus-, neuvonta- ja puhelinpalveluista tuli eniten palautetta 27 % ja toiseksi eniten terveyspalveluista 22 % palautteista. Myös alueen digitaaliset palvelut on saanut paljon palautetta, 11 % kaikista palautteista. Noin puolet asiakaspalautteista liittyi palveluihin keskisellä alueella. Itäisellä alueella vastaajia on ollut 121, keskiarvo vastauksissa 3,7. Keskisellä alueella vastauksia on tullut 308 henkilöltä ja keskiarvo on ollut 3,0. Läntisellä alueella vastaajia on ollut 118 ja keskiarvo 3,7.

Kysymykseen *Sain palvelua omalla äidinkielellä* on 71 % vastannut, että tämä on toteutunut. Heistä, jotka eivät saaneet palvelua omalla äidinkielellä (29 %), 14 % ei ollut tätä myöskään pyytänyt.

Palautetta on yleisesti annettu vaikeuksista ajanvarauksessa, suun terveydenhuollon palveluista ja digitaalisista palveluista. Kiitosta sai yksittäiset työntekijät koko alueella hyvästä palvelusta. Omatimi-malli ja että saa palvelua omalla äidinkielellä ovat myös asioita, joista tulee kiitosta.

4.1 Spro-ilmoitukset

Spro on sosiaalinen raportointi, missä seurataan eri sosiaalisia ilmiöitä tai tuen tarpeita, joihin on saatava muutosta. Kaikkien palvelutehtävien (iäkkäiden palvelut, lapsiperheiden palvelut,

työikäisten palvelut, vammaispalveluiden) yhteisiä ilmoituksia on vuonna 2024 tullut 24 (vuoden 2023 määrä ei tiedossa), joista positiivisia sosiaalisia ilmiöitä oli raportoitu 1.

4.2 Haipro-ilmoitukset

Työturvallisuuteen tai lähellä piti-tilanteisiin liittyviä ilmoituksia oli vuonna 2023 87 ja vuonna 2024 150. Ero johtunee siitä, että kaikki 2023 ilmoitukset eivät ole mukana. Uhka tai väkivalta on tavallisin asia, josta on raportoitu, 116 ilmoitusta. Toiseksi tavallisin on putoaminen, kaatuminen tai kompastuminen, joista on tullut vuoden 2024 aikana 7 ilmoitusta. Muut ovat yksittäisiä ilmiöitä kuten pistohaavat, kuumuus, vaaralliset aineet jne.